

■ 相談業務における配慮や工夫

車いすのままでも対応できるよう、窓口をローカウンターにしている。

窓口に聴覚障がい用「耳マーク」を置き、気軽に相談できるよう配慮している。

対面に座し、口元が見えるようにゆっくりと話す、筆談でやりとりするなどの工夫をしている。

手話通訳者や要約筆記者を配置している。

伝えることが苦手な方も多いため、ゆっくりと本人の話を聞き、落ち着いて話をする中で、ニーズを引き出すよう工夫している。
聴覚情報をとらえることが苦手な方に対しては、その人の特性に合わせ、視覚情報(図示、絵、文字など)を用い、本人の伝えたいことを整理し、同時にこちらの伝えたいことを理解してもらえよう工夫している。
手続きに関して、わかりやすいように要点を書いた紙や平易な言葉での説明文などを添付している場合もある。

相談者の状況に合わせて相談場所を変更するなど、可能な限りの配慮を行うこととしている。

庁舎2階から1階に移設し、障がいを持った方やその他の来庁者の利便性を図っている。

法律相談などの専門相談において、手話通訳や筆談が必要な方には、相談枠(1回30分)を60分にし、配慮を行っている。

インターネットに関するトラブルの相談等に対応するため、相談室にノートパソコンを設置したことで、筆談に加えてパソコンを使用したコミュニケーションを図ることができるようになった。

専門的用語の使用を避ける等、わかりやすい言葉でゆっくり話すようにしている。

FAXやメールでの相談に対応している。

市とろうあ者との意志の疎通を図り、更生のための相談に応じ、必要な指導を行う他、手続きの通訳等を行うろうあ者福祉指導員を配置している。

聴覚障がいのある人については手話通訳者の立会のもと、相談業務を行っている。(触手話必要な方にも対応できる)
知的障がい、高次脳機能障がいの方については、慣れた環境や本人の安心する方に同席していただき、ゆっくりと言葉を選んで対応している。
精神障がいの方については、相談業務を受ける際に個別の部屋を設けるなど配慮している。

市セラピストによる自宅、作業所などへの出張相談を実施している。

毎月一回、相談支援事業所の出張相談を開催している。

文書による苦情の申出を行う場合において、文書の作成に支障を生ずる身体上の障がいを有している方については、口頭による申出を聴取した上で、苦情申出書を代書し、受理することとしている。